

ВЫЯВЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ И ПОДБОР АНАЛОГОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ В МИНИСТЕРСТВЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Филиппова М.А.*, Аверьянова А.Н.

Уральский федеральный университет имени первого Президента России
Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург, Россия

*E-mail: Maria.Filippova1878@gmail.com

IDENTIFYING MAIN REQUIREMENTS, SEARCHING FOR ANALOGUES OF INCIDENT MANAGEMENT SYSTEM IN MINISTRY OF SOCIAL POLICY OF THE SVERDLOVSK REGION

Filippova M.A., Averianova A.N.

Ural Federal University, Yekaterinburg, Russia

Annotation. The work of the technical department of the Ministry of Social Policy of the Sverdlovsk Region (as MSP of SR) was analyzed, as a result the the incident management system was introduced. The main requirements from MSP were identified, which were used to search for analogues, to do a comparison and analyze them, and the main analogue was selected, which will be introduced by MSP and refined.

По мере работы технического отдела Министерства социальной политики Свердловской области (Далее - МСП СО) были выявлены проблемы:

1. Заявки подаются неоднократно, разным специалистам одновременно, обрабатываются несвоевременно или теряются;
2. Сложность контроля, управления техническим отделом, ведения статистики.

Они провоцируют потерю рабочего времени и сил, конфликты и неверные решения проблем сотрудников МСП СО. Внедрение call-центра в МСП СО невозможно, потому что нет возможности расширения штата и это нерационально, так как Call-центр решает лишь часть задач.

Таким образом, без внедрения системы проблему взаимодействия технического отдела с пользователем никак не удастся разрешить.

Предприятием были поставлены требования:

1. Наличие веб-интерфейса и его поддержка любым браузером;
2. Возможность гибкой настройки и редактирования кода системы;
3. Минимальные денежные затраты;
4. Легкость внедрения.

Для решения проблемы были рассмотрены 4 системы:

1. Bmp'online;
2. NAUMEN;
3. OTRS;
4. Omnitacker.

Таблица сравнения аналогов

Название аналога	Критерии				Оценка
	а	б	в	Г	
Bpm`online Service	1	0	1	0	2
NAUMEN	1	0	0	0	2
OTRS	1	1	0	1	3
OmniTracker	1	0	0	1	2

Символами обозначены критерии:

а – наличие веб-интерфейса (0 – есть, 1 – нет);

б – стоимость (0 – высокая, 1 – низкая);

в – внедрение (0 – требует высококвалифицированных специалистов, 1 – простая настройка);

г – открытый код (0 – нет, 1 – да).

В результате были выявлены проблемы МСП СО и ими были поставлены требования к системе. Найдены и проанализированы аналоги, по результатам чего была выбрана подходящая по требованиям система – OTRS. В будущем система будет введена в МСП СО и доработана.

1. Сравнение IT-систем [Электронный ресурс] // [сайт]. URL: https://m.habr.com/company/icl_services/blog/352196/
2. Bpm`online studio [Электронный ресурс] // [сайт]. URL: <https://www.ter-rasoft.ru/studio>
3. Naumen Service Desk [Электронный ресурс] // [сайт]. URL: https://www.naumen.ru/products/service_desk/
4. Official site of OTRS [Электронный ресурс] // [сайт]. URL: <https://otrs.com>
5. OMNINET [Электронный ресурс] // [сайт]. URL: <https://www.omnitracker.com/ru/>